

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

##### **1. Pengertian Hotel**

Menurut Tarmoezi dan Manurung (2000:1), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya. Jadi jelas bahwa :

- a. Hotel adalah suatu usaha akomodasi komersial
- b. Hotel menggunakan sebuah Gedung
- c. Hotel harus dibuka untuk umum
- d. Hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan (*service system*)
- e. Hotel harus memiliki minimum 3 (tiga) macam fasilitas atau produk, yaitu Akomodasi (kamar), makanan dan minuman, serta pelayanan yang dibuka selama 24 jam (*24 hours of service*).

##### **2. Klasifikasi Hotel**

Menurut Arief (2005:78), Klasifikasi hotel ialah suatu sistem pengelompokan hotel-hotel ke dalam berbagai kelas atau tingkatan berdasarkan ukuran penilaian tertentu.

Adapun hotel-hotel dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai kriteria, yaitu :

- a. Berdasarkan ukuran besar atau kecilnya hotel (*Hotel Type of Size*)
  - 1) *Small Size Hotel* (hotel kecil) yang jumlah kamarnya kurang dari 26 kamar

- 2) *Small Average Size Hotel* (rata-rata kecil sedang) yaitu jumlah kamar 26 sampai 99 kamar
- 3) *Medium Average Size Hotel* (rata-rata sedang menengah) yaitu jumlah kamar 100 sampai 299 kamar tamu
- 4) *Large Size Hotel* (hotel besar) yaitu jumlah kamar 300 sampai 3000 kamar tamu

b. Berdasarkan Bintang

Menurut Suwithi (2008:53) Hotel Berdasarkan bintang dikelompokkan sebagai berikut :

- 1) Hotel bintang satu : Jumlah kamar standar minimum 15 kamar, kamar mandi dalam dan luas kamar standar minimum 20 m
- 2) Hotel bintang dua : Jumlah kamar standar minimum 20 kamar, kamar *suite* minimum 1 kamar, kamar mandi dalam, luas kamar standar minimum 22 m, luas kamar *suite* minimum 44 m.
- 3) Hotel bintang tiga : Jumlah kamar standar minimum 30 kamar, kamar *suite* minimum 2 kamar, kamar mandi dalam, luas kamar standar minimum 24 m, luas kamar *suite* minimum 48 m.
- 4) Hotel bintang empat : Jumlah kamar standar minimum 50 kamar, kamar *suite* minimum 3 kamar, kamar mandi dalam, luas kamar standar minimum 24 m, luas kamar *suite* minimum 48 m.
- 5) Hotel bintang lima : Jumlah kamar standar minimum 100 kamar, kamar *suite* minimum 4 kamar, kamar mandi dalam, luas kamar standar minimum 26 m, luas kamar *suite* minimum 52 m.

## **B. *Front Office Department***

### **1. *Pengertian Front Office Department***

Menurut Bagyono (2008:21), *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan dan “*Office*” yang berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari depan hotel atau *Lobby*.

Sedangkan menurut Sihite (2000:8), *Front Office* adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*Registration*) dan penunjukkan kamar (*Room Assignment*) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut.

### **2. *Fungsi Front Office Department***

Menurut Darsono (1999:15) berikut ini beberapa fungsi *Front Office Department* yaitu :

#### **a. *Pemesanan kamar (Reservation)***

*Section* yang bertanggung jawab kepada manajer kantor depan. Ia bertanggung jawab atas kelancaran operasional dan administrasi dibagian pemesanan kamar secara rutin mempersiapkan dan membuat laporan harian, bulanan dan tahunan.

#### **b. *Penerimaan Tamu (Reception)***

*Section* yang bertanggung jawab atas proses penerimaan tamu dan laporan

penerimaan tamu, dan juga bekerja sama dengan bagian *Housekeeping* menyangkut laporan status kamar.

c. Operator Telepon

*Section* ini bertanggung jawab melayani semua pembicaraan melalui telepon. Menerima permintaan *wake-up calls* dari tamu, meneruskan segala pesan atau panggilan untuk *Back Office* dan juga mencatat segala pesan dari ataupun untuk tamu.

d. *Bell Service*

*Section* yang bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan barang tamu dan barang yang dititipkan sementara atau lama. Dan juga melayani kepentingan tamu yang lainnya seperti melakukan *pick-up* maupun pengantaran tamu dari bandara atau tempat lainnya.

**C. *Bell Service***

Menurut Darsono (2003: 72) *Bell Service* adalah seksi kantor depan yang bertanggung jawab atas semua pelayanan barang bawaan tamu yang dibawa masuk ataupun keluar dari hotel dan yang dititipkan di *Front Office*. Seksi ini bertanggung jawab operasional sehari-hari pada pelayanan barang bawaan tamu. Tugas sehari-hari dilakukan oleh para *bellboy* dan didepan *main entrance* dibantu oleh *doorman*. Kegiatan seksi pelayanan barang ini meliputi membawakan, mengamankan, menghitung jenis dan jumlah barang bawaan tamu baik yang dibawa *check-in*, *check-out* maupun dititipkan. Hal tersebut dilaksanakan dengan teliti oleh *bellboy* agar keamanan barang tamu terjamin.

Menurut Bagyono (2008: 66) tugas dan tanggung jawab *bell service* adalah :

- a. Menyambut kedatangan tamu dan juga kepergian tamu
- b. Membawakan barang bawaan tamu yang dibawa ketika *check-in* ataupun *check-out*
- c. Mencatat semua barang bawaan, paket ataupun dokumen yang dititipkan baik yang sementara maupun yang dititipkan lebih dari 24 jam
- d. Mengarahkan tamu menuju *counter check-in*
- e. Mengantarkan tamu menuju ke kamar
- f. Membantu menunjukkan kamar dan menjelaskan fasilitas kepada tamu

#### **D. Pelayanan *Bell Service***

Menurut Darsono (1999 : 36), rincian pelayanan *bell service* ketika *Check-in* dan *Check-out* adalah sebagai berikut :

1. Penanganan barang tamu disaat *Check-in*
  - a. Menyambut kedatangan tamu dan menawarkan bantuan untuk smembawakan barang kepada tamu
  - b. Menurunkan dan memeriksa barang-barang tamu dari mobil
  - c. Membawakan barang-barang tamu ke *counter Front Office*
  - d. Memasang/menggantungkan *luggage tag* pada barang bawaan tamu
  - e. Mencatat jumlah dan jenis barang pada *luggage tag*
  - f. Mengantar tamu ke lift sampai ke kamar tamu
  - g. Memasuki kamar tamu dan memeriksa keadaan kamar

- h. Menyerahkan kunci kamar dan mempersilahkan tamu masuk ke kamar
  - i. Kembali ke *lobby* dan mengisi laporan *bellboy errand card*
2. Penanganan barang tamu disaat *Check-out*
- a. Menerima pemberitahuan tamu *check-out* atau *request luggage down* dari tamu
  - b. *Bellboy* membantu membawakan barang tamu dari kamar ke *lobby/counter* kantor depan
  - c. *Bellboy* menyelesaikan *bellboy errand card* (kartu catatan barang tamu) di kantor depan
  - d. *Bellboy* membawakan barang-barang tamu ke mobil
  - e. Mempersilahkan tamu untuk mengecek kelengkapan barang bawaannya
  - f. Kembali ke counter dan mengisi laporan *bellboy errand card*

Menurut Suwithi (2008 : 168), rincian pelayanan *bell service* diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1. Penanganan barang tamu tiba (*check-in*)
  - a. Menyambut dan memberikan salam pada tamu
  - b. Membukakan dan menutupkan pintu kendaraan, membantu tamu keluar dari kendaraan dengan membukakan pintu kendaraan, kemudian menutupkan pintu kendaraan dengan hati-hati
  - c. Mengeluarkan barang bawaan tamu, mengeluarkan barang bawaan tamu dengan hati-hati dan hindari benturan agar tidak terjadi kerusakan pada barang
  - d. Menempatkan barang, tempatkan barang pada tempat yang aman di area pintu utama hotel atau sekitaran *lobby*, pastikan juga kepada tamu jika tidak ada lagi barang yang tertinggal di dalam kendaraan

2. Penanganan barang tamu berangkat (*check-out*)
  - a. Periksa dulu daftar tamu diharapkan berangkat (*expected departure list*)
  - b. *Reception* meng-informasikan tamu yang mana yang harus didahulukan atau tamu mana yang akan *check-out* untuk penanganan barang bawaannya
  - c. Saat pengambilan barang bawaan tamu, sesampainya dikamar *bellboy* harus memeriksa kembali barang-barang tamu yang kemungkinan tertinggal
3. Penanganan barang tamu pindah kamar (*Move-room*)
  - a. Pertama bagian *Bell Service* akan menerima catatan tamu pindah kamar dari *reception* (berupa catatan perpindahan nomor kamar)
  - b. *Bellboy* menerima kunci kamar baru dari *reception* yang akan diberikan kepada tamu atau digunakan untuk memindahkan barang ke kamar baru
  - c. *Bellboy* memeriksa penempatan dan keadaan barang tamu di kamar sebelum dipindahkan ke kamar yang baru
  - d. Memastikan barang milik tamu di kamar tidak ada yang tertinggal dan memeriksa kelengkapan barang atau *amenities* milik hotel, ataupun jika terdapat kerusakan
  - e. Disaat pemindahan barang selalu menggunakan metode yang benar dalam penanganan barang untuk menghindari kerusakan
  - f. Disaat meletakkan barang tamu di kamar yang baru, barang haruslah diletakkan ditempat yang sama seperti pada di kamar yang lama sewaktu belum dipindahkan

- g. Selesai pemindahan barang tamu. *Bellboy* mengembalikan kunci kamar yang lama kepada *reception*. Kemudian mengisi dan menandatangani *room change form*
- 4. Penanganan Penitipan barang tamu (*Storage*)
  - a. Menerima barang dan membuatkan kartu penitipan barang (*Luggage Tag*)
  - b. Menempatkan barang diruang penitipan
  - c. Mencatat pada buku penitipan barang
  - d. Mencocokkan pasangan kartu penitipan, ketika tamu akan mengambil barang titipannya